

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anwar. (2010), *Kriminologi*. Bandung. PT Refika Aditama
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djoko (2001). *Pengantar sistem Transportasi*. Semarang.
- Dunn, William (2000). *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta Gadjah Mada Press.
- Edward. G. C. (1980) *Implementing Policy*. Washington: *Cogressional Quaertly Inc.*
- Moleong, L. J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nasution, (2008). *Manajemen Transportasi, Bogor: Ghaliah Indonesia*
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia
- Noor, J. (2017). *Metodelogi Penelitian: skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Alex Media Kompotindo.
- Salim. (2000). *Manajemen Transportsi*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Edisi kedua
- Sinambela, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alebata.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- Tjiptono & Andy. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta
- Tjiptono, (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi
- Wahab, A. (2005). *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT Bumi Akasara.

Wahab. A. S. (2014). *Analisis Kebijakan: "dari formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik."*. PT. Bumi Akasara Jakarta.

Wibowo. (2007) *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Grasfindo Persada

Winanro, B. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Jurnal

Ali Putra Harahap, R Hamdani Harahap & Isnaini. (2022). *Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan di Stasiun Kereta Api Medan*. *Journal of Education, Humaniora and Social Science (JEHSS)*, 618-626.

Azhar Hermawan Riyanto & Bambang Riyanto. (2015). *Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Perfomance Analysis (IPA)*. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, Volume 11(4): 391-402.

Deny Rizky Kurniawan. (2014). *Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan NO. PM 9 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pada Kereta Api Kommuter Sulam*.

Evangelista, Gabriella. (2019). *Perlindungan Hukum Atas Hak Kenyamanan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Commuter Line Khusus Wanita*. *Jurnal Hukum Adigama*.

Fiqi Rizqi Azfan Sadra Simangunsong, Mukarto siswoyo & Moh. sutarjo. (2014). *Analisis Implementasi Kebijakan Peningkatan Mutu Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 3 Cirebon (Studi Kasus Di Stasiun Kejaksaaan Cirebon)*.

Ilham Tri Julianto, Imam Hardjanto & Moh. Said. (2015). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun)*. *Jurnal Administrasi Publik*, 118-121.

Jimmi Pinayungan, Heri Kusmanto & Isnaini. (2018). *Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1): 108-123.

Rachmawati Nadina. (2015). *Implementasi Yuridis Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Daerah Operasi VIII Surabaya (daop 8)*.

Rizka Isminianingtyas & Isna Fitria Agustina. (2017). *Kualitas Pelayanan TRnasportasi Di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 5(1): 125- 140.*

Whis Alriz Luth'V, Bintang Adrian Sena Wangi, Rossa Amalia & Dkk. (2022). *Strategi Pelayanan Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Pengguna Jasa Kereta Api. Insight Management Journal, 75-80.*

INTERNET

Pengertian Perjalanan <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Perjalanan#>.

<https://www.beritatrans.com/artikel/223798/Penumpang-Berlarian-Pakai-Payung-Mau-Naik-KRL-di-Stasiun-Bogor-saat-Hujan/>. Diakses pada tanggal 30 Desember 2022 Pukul 13.02 WIB

<https://www.google.com/amp/s/metro.sindonews.com/newsread/773377/171/kapasitas-krl-commuter-line-kini-80-penumpang-tetap-wajib-jaga-jarak-1652925924>. Diakses pada tanggal 30 Desember 2022 pukul 14.17 WIB

<https://bisnisindonesia.id/article/sedang-sering-telat-ada-apa-dengan-krl-jabodetabek>. Diakses pada tanggal 30 Desember 2022 pukul 15.11 WIB

<https://www.google.com/amp/s/amp.suara.com/news/2022/07/18/154841/deretan-kasus-pelecehan-seksual-yang-terjadi-di-krl-kai-commuter-tindak-tegas-pelaku>. Diakses pada tanggal 30 desember 2022 pukul 15.40 WIB

SOSIAL MEDIA

<https://www.instagram.com/p/CmifzvJrWUV/?igshid=MmJiY2I4NDBkZg==>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api